



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN

Kecamatan Benua Kayong
Alamat : Jln. Arif Rahman Hakim No. 114 Telp. (0534) 303
E-mail : pusk.tuantuan@gmail.com



KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN
KABUPATEN KETAPANG
NOMOR : 800 / 005 / TT / 2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN KABUPATEN KETAPANG

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun

2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
11. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
12. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
13. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS TUAN-TUAN**
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Puskesmas Tuan-Tuan
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan

- g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada APBD
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Benua Kayong

Pada tanggal : 21 April 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN



**LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS TUAN-TUAN
NOMOR 800 / 005 / TT /2022
TENTANG :PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN**

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada UPTD Puskesmas Tuan Tuan;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di UPTD Puskesmas Tuan Tuan;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak saran yang disediakan di UPTD Puskesmas Tuan Tuan;
 - c. Smile Chart
 - d. Kuisisioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
 - e. Facebook : UPTD Puskesmas Tuan-Tuan
 - f. Instagram : uptdpkm-tuantuan

Media komunikasi yang digunakan untuk memberi umpan balik:

- a. Papan informasi
- b. Pertemuan lintas sektor
- c. Facebook : UPTD Puskesmas Tuan-Tuan
- d. Instagram : uptdpkm-tuantuan

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

No	Nama	Penanggung Jawab / Pelaksana	Keterangan
1.	Erni Suryani, A.md. Kep	Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan	
2.	Rusni, A.Md. Kep M.Rizky	Penanggung Jawab Pengaduan Tatap muka Langsung	
2.	Iryanti Hastuti, A.Md.Kep Dea Ariska., A.Md.Keb Ellisa, A.Md.Kep	Penanggung Jawab Kotak Saran Anggota Anggota	
3.	Kusreni, A.Md.KG Samiyem, A.Md.Keb	Penanggung Jawab Smile Chart Anggota	
4.	Musyarafah, A.Md.Kep	Penanggung Jawab Kuisisioner IKM	
5.	Deva Dasilva, SKM	Penanggung Jawab Facebook dan Instagram	

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	dr.Edwin Dermody Sirait	Kepala UPTD Puskesmas Tuan Tuan	
2.	Mimik Yuliantini A.Md.Keb	Kasubag TU	
3.	drg.Yuli Fatmawati Lissa Hariya Indah A.Md.Keb	Ketua Mutu Sekretaris Mutu	
4.	Eka Arianto S.Kep.Ners Nunung Rita Yuana A.Md.Keb Suhartati A.Md.Keb dr.Chairunnisa Siregar	Ketua Akreditasi Ketua Pokja Admen Ketua Pokja UKM Ketua Pokja UKP	

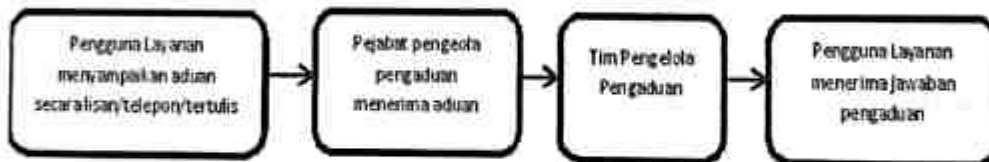
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung dalam buku pengaduan maupun secara tidak langsung (kotak saran, Smile Chart ,Kuisisioner IKM, Facebook, dan Instagram) serta mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
3. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:										
Tanggal pengaduan	:										
Nama pelapor	:										
Nomor telepon / HP	:										
Alamat	:										
Pekerjaan	:										
Tanggal kejadian											
Tanggal kejadian	:										
Mekanisme pengaduan											
Mekanisme pengaduan	:										
Isi pengaduan											
Isi pengaduan	:										
Nama terlapor											
Nama terlapor	:										
NIP											
NIP	:										
Instansi											
Instansi	:										
Jabatan											
Jabatan	:										
Hasil Penelahaan											
Hasil Penelahaan	:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Berkadar Pengawasan</th> <th>Tidak Berkadar Pengawasan</th> <th>Lain - Lain</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain						
		Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain							
Tindak Lanjut											
Tindak Lanjut	:										



 KEPALA UPTD PUSKESMAS TUAN-TUAN
 UPTD PUSKESMAS
 TUAN-TUAN
 EDWIN DERMODY SIRAIT
 KABUPATEN KETAPANG